



Misceláneo

# Centralidad de la relación interno-funcionario en cárceles chilenas: implicancias para la reinserción y el control de la corrupción

## *The Centrality of the Inmate-Officer Relationship in Chilean Prisons: Implications for Resocialization and the Control of Corruption*

Guillermo Sanhueza<sup>1</sup> y Francisca Brander<sup>2</sup>

Recibido: 3 de marzo de 2020

Aceptado: 10 de junio de 2020

Publicado: 4 de enero de 2021

### Resumen


La inseguridad cotidiana que afecta a varias zonas de América Latina, combinada con altos niveles de exclusión que afectan a gran parte de la población general, se ha transformado en caldo de cultivo para que actores criminales no estatales intenten corromper a funcionarios públicos del sector seguridad, incluyendo funcionarios penitenciarios. Para que la cárcel pueda cumplir su función social de contribuir a la seguridad pública y a la reinserción, deben existir adecuadas condiciones de vida para internos y funcionarios, además de un ambiente penitenciario “humano”. El presente artículo, a partir del concepto de “desempeño moral” de Liebling y utilizando una metodología cualitativa, presenta dos estudios de caso donde se analiza el carácter relacional de las prisiones, la manera en que los funcionarios perciben su rol y cómo se relacionan con los internos. Los hallazgos señalan la centralidad de las relaciones humanas para sostener el orden dentro la cárcel, enfatizando en lo que Liebling denomina “el uso de la discrecionalidad” por parte de oficiales y guardias. Este componente relacional tiene el potencial de generar ambientes humanizadores o, alternativamente, si es mal empleado, puede acrecentar la corrupción, minar la legitimidad estatal en las prisiones y amenazar la seguridad pública.

**Palabras clave:** cárceles; Chile; corrupción; desempeño moral; discrecionalidad; reinserción relación interno-funcionario

### Abstract

The daily insecurity that affects several areas of Latin America, combined with high levels of exclusion suffered by a large part of the general population, has become a breeding ground for corruption, where non-state criminal actors try to corrupt public officials related to the public security, including prison officers. A key aspect for the prison to fulfill its social function of contributing to public security and social reintegration is the environment and living conditions for inmates and officials. This article, based on Alison Liebling's concept of “moral performance” and using a qualitative methodology, presents two case studies that analyze the relational nature of prisons and the way in which the officials of both precincts perceive their role and how they relate to inmates. Our findings show that human relations are central to sustain the order within the prison, emphasizing what Liebling calls “the

1 Departamento de Trabajo Social, Universidad de Chile, Chile, guillermo.sanhueza@uchile.cl,  
 [orcid.org/0000-0003-1971-7362](https://orcid.org/0000-0003-1971-7362)

2 Departamento de Trabajo Social, Universidad de Chile, Chile, mfbrander@gmail.com,  
 [orcid.org/0000-0002-2986-1125](https://orcid.org/0000-0002-2986-1125)



use of discretion” by officers and guards. This relational component has the potential to generate humanizing environments, or, when misused, it can increase corruption, undermining state legitimacy in prisons and threatening public security.

**Keywords:** Chile; corruption; discretion; moral performance; prisons; rehabilitation; relation inmate-guard

## Introducción

Los altos niveles de exclusión social, desigualdad e inseguridad ciudadana en América Latina se han convertido en caldo de cultivo para el fortalecimiento de la corrupción y del crimen organizado (Berkman 2007; Bergman y Whitehead 2009). Las consecuencias de la corrupción son serias porque minan el estado de derecho, limitan severamente el ejercicio de derechos ciudadanos y terminan oprimiendo a vastos sectores de la población, especialmente los más desventajados.

Los recintos penitenciarios y quienes allí trabajan suelen ser actores olvidados o percibidos como secundarios en la lucha contra la corrupción y la criminalidad organizada (Goldsmith 2020), aun cuando es en recintos penitenciarios donde se han incubado y desarrollado severos problemas de crimen organizado en América Latina, como lo muestra, por ejemplo, el caso del Primer Comando de la Capital en Brasil [PCC] (Días 2011; Días y Salla 2013).

La literatura sobre corrupción y Estado ha ahondado poco en el rol de los funcionarios penitenciarios —especialmente en la relación entre internos y funcionarios— como un mecanismo de reproducción (o freno) de la corrupción, a pesar de que es conocido que muchos individuos encarcelados tienen vínculos con organizaciones criminales en el mundo exterior y que un abordaje eficaz de la lucha

anticorrupción requiere atención en distintos niveles, en lo que se ha llamado una “mirada ecológica” de las prisiones (Goldsmith 2020).

Al mismo tiempo, las prisiones son espacios particulares, en el sentido que se espera de ellas que cumplan diversos objetivos que serían —como muchas veces se ha argumentado— contradictorios entre sí (Goldsmith 2020). En este sentido, las prisiones son mucho más que metros cuadrados de infraestructura o indicadores cuantitativos de gestión (por ejemplo: número de fugas). Son recintos conformados por personas que custodian, vigilan y atienden a otras personas, lo cual genera una trama de relaciones que impacta en el mantenimiento del orden interno y, finalmente, en el logro de los objetivos organizacionales, tanto en materia de rehabilitación como de seguridad pública (Latessa, Cullen y Gendreau 2002; Cullen et al. 2012).

Una de las perspectivas más influyentes que ha aportado a la mirada de las prisiones como recintos relacionales es la obra de Alison Liebling enfocada en el “desempeño moral” de las cárceles (Liebling 2004). Para ella, lo más importante para la calidad de vida en prisión es la justicia, el respeto y la oportunidad de desarrollo, elementos que se entienden desde las relaciones humanas que se dan dentro de las cárceles, mediadas fuertemente por la relación interno-funcionario (Liebling 2011).

En Chile, aunque el sistema penitenciario sigue teniendo falencias de infraestructura, deficiencias sanitarias y de otros aspectos materiales (INDH 2013; Espinoza, Martínez y Sanhueza 2014), existen otros problemas de carácter relacional, incluida la violencia entre internos y los malos tratos de los guardias. Estos varían en intensidad y formas entre las distintas cárceles y regiones del país. Sanhueza, Ortúzar y Valenzuela (2015), utilizando y

adaptando a Chile el enfoque del desempeño moral para estudiar las cárceles, han sugerido la importancia de observar los aspectos relacionales en las unidades penales.

En este estudio abordamos parte de la brecha, al revisar, por un lado, literatura reciente sobre la centralidad del funcionario penitenciario en la vida en las cárceles. Por otro lado, presentamos un análisis empírico cualitativo, donde a través de entrevistas exploramos diversas dinámicas que se dan entre funcionarios e internos. La motivación de este estudio radica en la hipótesis de la centralidad de los aspectos relacionales en la vida dentro de las prisiones y en la importancia crítica que tendrían los funcionarios penitenciarios para mantener el orden, y en las posibilidades de contribuir a la seguridad pública y aportar de manera más eficaz a la reinserción social.

## El sistema penitenciario chileno

Para comprender nuestro caso de estudio, en primer lugar, se debe contextualizar a Chile en América Latina, una de las regiones con mayores índices de delito y violencia del mundo (Varat y Garland 2006), además de presentar problemas de corrupción que atraviesan a la sociedad y a múltiples instituciones, tanto políticas como penitenciarias (Matthews 2011). A pesar de que las cárceles latinoamericanas han sido catalogadas como las peores del mundo (UNODC 2013), la realidad penitenciaria en Chile aún parece gozar de cierto prestigio en la región, fundamentalmente porque los escapes son mínimos, el control de los penales aún lo tiene la administración carcelaria y porque han habido notorios avances en la infraestructura carcelaria (Mertz 2015).

Ahora bien, a pesar de la disminución del hacinamiento desde que se inició el sistema de cárceles concesionadas (Fundación Paz Ciudadana 2016), el sistema carcelario chileno aún adolece de importantes problemas relacionados con la violencia entre internos (Sanhueza et. al 2020), el maltrato institucional por parte de funcionarios hacia los reclusos (INDH 2013), el escaso acceso a programas de reinserción social (Sánchez y Piñol 2015; Espinoza, Martínez y Sanhueza 2014) y déficits de legitimidad burocrática por parte de la institución carcelaria, incluyendo episodios de deshonestidad y corrupción por parte de algunos funcionarios (Sanhueza y Pérez 2019).

Uno de los aportes del enfoque del desempeño moral es su énfasis en observar los aspectos relacionales de las cárceles. En esta investigación se profundiza en el conocimiento de la relación interno-funcionario en dos cárceles grandes de Chile central.

## Metodología

Con el fin de conocer cómo opera la relación interno-funcionario desde los propios funcionarios (custodios y de reinserción), se realizó un estudio de caso empírico en dos cárceles (Rancagua y Valparaíso), elegidas porque se trata de dos recintos que mostraron importantes niveles de deshonestidad y corrupción, de acuerdo con un estudio previo (Sanhueza y Pérez 2019). Asimismo, fueron elegidas por ser cárceles grandes (2000 reclusos en promedio cada una) ubicadas en capitales regionales. Finalmente, fueron seleccionadas por la factibilidad de acceso (ambas a menos de 120 kilómetros de Santiago) y porque tenían una similar composición de sus poblaciones penales.

Se optó por hacer un análisis de caso porque así se tiene la potencialidad de observar y explicar un fenómeno real en su contexto, utilizando variadas fuentes de datos (Yin 1981). En un estudio de caso, la validez se encuentra en la profundidad de los análisis, más que en la generalización desde lógicas de inferencia estadística (Jiménez-Chaves 2012).

Tomando como guía el texto *“Designing Social Research”* (Blaikie 2000), la técnica de recolección de datos utilizada fueron entrevistas cualitativas con 15 funcionarios penitenciarios, incluyendo oficiales y suboficiales (gendarmes) con diversos años de servicio y grado de experiencia en recintos penitenciarios chilenos. La idea era dar cuenta de cómo los funcionarios de la cárcel construyen su percepción de lo que es moralmente importante en ella, y no desde lógicas impuestas por el investigador (Glaser y Strauss 1967). Las entrevistas fueron semiestructuradas, y se construyó una conversación siguiendo ciertas directrices, pero abierta a lo que el entrevistado quisiera decir (Roulston, De Marrais y Lewis 2003).

Utilizando una metodología apreciativa (Liebling, Price y Shefer 2011), se les pidió en primer lugar a los entrevistados que describan un buen día en su trabajo en la cárcel. A partir de allí, emergían los temas que eran más importantes para ellos. Luego, se les pidió describir la cárcel y explicitar aquello que la diferenciara de otras cárceles en que ellos/as hubieran estado antes. A continuación, se les preguntó su opinión sobre los resultados de la percepción de los internos respecto al desempeño moral en la cárcel (se les mostraban resultados de dicha encuesta). Según las respuestas de los entrevistados, se fue indagando en distintas variables que aparecen en la literatura, como su cultura ocupacional, la legitimidad y el orden en la cárcel. Esto posibilitó un

diálogo que tuviera un foco, pero sin imponerlo (Roulston, De Marrais y Lewis 2003).

Luego de sortear diversos obstáculos para acceder a los recintos —a pesar de que los permisos administrativos estaban ya tramitados— se realizaron entrevistas tanto en septiembre de 2017 (Valparaíso) como en enero de 2018 (Rancagua). El siguiente desafío, una vez adentro, fue que los funcionarios tuvieran tiempo y disposición para participar en el estudio, en un contexto donde los estímulos exteriores son vistos muchas veces con sospecha (Goffman 1968). Aunque la mayoría de los funcionarios comenzaron las entrevistas de manera reticente, se fueron abriendo en la medida que se les mostró que sus testimonios serían tratados con cuidado, usados para fines académicos y que la intención del investigador no era juzgarlos, sino darles un espacio para exponer su visión de la cárcel, y romper con la lógica que los culpabiliza de todos los problemas en los penales (Arévalo 2013).

Otro desafío fue hacer entrevistas en un lugar como la cárcel, sujeto a diversos procedimientos o contingencias de seguridad que interrumpen el quehacer y requieren a oficiales y/o suboficiales (Pizarro 2008). En varias entrevistas ocurrieron interrupciones y/o ruidos fuertes que dificultaban la concentración o impedían continuar. Esas interrupciones se aprovecharon para capturar la cotidianidad y/o generar conversaciones en escenarios del día-a-día (Wood 2012).

Las entrevistas tocaron temas sensibles (ej. malos tratos y corrupción), por lo cual generar confianza con el/la entrevistado/a fue clave para obtener la información (Roulston, De Marrais y Lewis 2003).

Se decidió entrevistar a funcionarios con cargos variados dentro de ambas cárceles, debi-



Tabla 1. Caracterización de los entrevistados

	Cargo	Tipo de funcionario/a	Centro penitenciario
Entrevista 1	Gendarme jefatura	Visión general	Cárcel de Valparaíso
Entrevista 2	Área técnica	De trato directo	Cárcel de Valparaíso
Entrevista 3	Área técnica	De trato directo	Cárcel de Valparaíso
Entrevista 4	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Valparaíso
Entrevista 5	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Valparaíso
Entrevista 6	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Valparaíso
Entrevista 7	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Valparaíso
Entrevista 8	Gendarme jefatura	Visión general	Cárcel de Rancagua
Entrevista 9	Área técnica	De trato directo	Cárcel de Rancagua
Entrevista 10	Área técnica	De trato directo	Cárcel de Rancagua
Entrevista 11	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Rancagua
Entrevista 12	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Rancagua
Entrevista 13	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Rancagua
Entrevista 14	Gendarme	De trato directo	Cárcel de Rancagua
Entrevista 15	Gendarme jefatura	Visión general	Experiencia en ambas cárceles

Fuente: elaboración propia.

do a que los diferentes roles suelen generar distintas maneras de relacionarse con los internos y el sistema penitenciario (Mawby y Worrall 2013). Se entrevistó a cuatro uniformados y dos civiles por cárcel, para un total de 15 entrevistas, cuya duración oscilaba mayoritariamente entre los 20 y los 40 minutos. El resumen de los entrevistados se presenta en la tabla 1.

Se realizó un análisis temático a partir del método comparativo constante de la teoría fundamentada, apoyado en el software Atlas-T. Este mecanismo de análisis se usó porque interesa ahondar en las percepciones de los sujetos de investigación y no en categorías previamente establecidas en la teoría. En primer lugar, con una codificación abierta de tipo descriptivo, luego codificación axial, para comparar, relacionar y armar conceptos, y finalmente selectiva (Glaser y Strauss 1967).

### *Aspectos éticos*

En la investigación cualitativa, los aspectos éticos aparecen con más fuerza que en otros tipos de investigación, porque se da una interacción cercana con los investigados (Rosenblatt 1995). En ese sentido, se siguieron todos los protocolos éticos con poblaciones sensibles: de consentimiento informado y de resguardos éticos y autorizaciones respectivas por parte tanto de la universidad que patrocinaba el estudio como de las autoridades penitenciarias (Karlsson 2008).

## Discusión bibliográfica

### *América Latina: la desigualdad y la exclusión como caldos de cultivo para la corrupción*

América Latina, en la actualidad, es una región con altos niveles de desconfianza hacia las instituciones, incluyendo a aquellas ligadas al sistema de justicia penal (Bergman y Whitehead 2009, 4-7). Gran parte de los reclamos hacia la justicia, en particular, guardan relación con la percepción ciudadana de ser blandos o garantistas frente a la delincuencia. Para algunos autores como Berkman (2007), los altos niveles de exclusión social que sufre gran parte de la población serían los responsables de que existan condiciones propicias para la violencia, debido a que los residentes de comunidades severamente desventajadas no confían (o no tienen acceso) en las instituciones que deberían protegerlos y asistirlos, como la policía, los tribunales y los lugares de generación de ingresos.

La inseguridad cotidiana que gran parte de los ciudadanos experimentan desde hace varios años en América Latina se ha transformado en terreno propicio para dinámicas de corrupción en la región, donde actores criminales no estatales tratan de corromper a funcionarios públicos relacionados con el ámbito de la seguridad ciudadana, tales como oficiales de policía, funcionarios judiciales y también penitenciarios (Ungar 2013; Nagle 2003). Bailey y Taylor (2009) han mostrado el dinamismo y las estrategias que el crimen organizado va desarrollando frente a la acción estatal. Una de ellas es la infiltración en los sistemas penitenciarios, a través de la corrupción de algunos de sus agentes y su cooptación posterior.

### *Expectativas frente a la función social de las cárceles: entre el castigo y la reinserción*

Las cárceles cumplen con un rol social que se puede entender desde una situación paradójica: los ciudadanos usualmente piden penas de reclusión como castigo (Morales 2012) y, al mismo tiempo, les imputan una función de rehabilitación (Cullen 2012). De esa manera, aparece la preocupación por la reincidencia delictual y por la cárcel como institución encargada de “rehabilitar” a las personas infractoras.

Ahora bien, más allá del debate respecto al término “reinserción” o su factibilidad (Martinson 1974; Farabee 2005), si una sociedad ha de tener prisiones, entonces, estas deben lograr generar un ambiente humano para los internos en su interior (Latessa, Cullen y Gendreau 2002; Cullen 2009). Este no es solo un imperativo de derechos humanos, sino también uno de seguridad pública, a través de una custodia y reinserción eficaces.

La perspectiva del “desempeño moral”, desarrollada por Liebling (2004), amplía el foco de cómo se observan las prisiones, pasando de la mera preocupación por las condiciones de infraestructura carcelaria o habitabilidad, a aspectos más relacionales (Martí 2017), como las interacciones entre internos y funcionarios o entre los propios internos. Son estas las que hacen una cárcel diferente a otra (Liebling, Price y Shefer 2011).

Aunque lo moral dentro de las relaciones humanas de una cárcel es complejo de medir, los autores afrontaron esta dificultad desde una estrategia apreciativa, que consiste en preguntarle a los mismos funcionarios e internos qué es lo que más les importa para que una cárcel sea más vivible que otra (Liebling 2004). Así, a partir de sus fortalezas, se

pregunta por lo que es valorado y lo posible, en vez de iniciar la conversación basada en los aspectos deficitarios (Liebling, Price y Shefer 2011).

### *Relación interno funcionario*

Una cárcel con un buen desempeño moral es aquella en que los funcionarios tratan con respeto a los internos, lo que le reafirma a cada uno su valor como persona y como algo más que un “delincuente”. La manera en que los oficiales penitenciarios perciben a los internos tiene una serie de implicancias prácticas. Si los respetan, van a estar atentos a sus necesidades, van a responder ante una emergencia, van a prestar ayuda, no van a excederse en el uso de la fuerza o los castigos (Liebling 2011).

Cuando las normas de lo permitido y lo prohibido en las cárceles son claras, existe la posibilidad de hacer reclamos, se limita el uso de fuerza y de castigos (Brunton-Smith y McCarthy 2016). Por eso, los comportamientos de los oficiales de prisión constituyen uno de los componentes principales de la calidad de vida de los internos. Una “correcta relación” entre internos y funcionarios permite “pasar el día” en la cárcel (Liebling, Hulley y Crewe 2011), ayuda al orden y la justicia (Sparks, Bottoms y Hay 1996) y puede facilitar el cambio conductual (Auty y Liebling 2020).

No existe una forma única o predefinida en que debería darse esta “correcta relación”; sin embargo, lo principal es que sea un trato justo, digno y con respeto (Sparks y Bottoms 1995). Ello no significa una relación de amistad o permisiva, sino que se es consciente de que se trata de una interacción forzada, que

requiere límites y un buen ejemplo moral del funcionario para apuntar hacia lo prosocial (Liebling, Price y Shefer 2011).

Los funcionarios son clave para la seguridad de las prisiones. La ejecución de violencia no normada siempre es negativa y genera resistencia (Matthews 2011). Por su parte, los funcionarios respetados son quienes aprenden a utilizar la discreción para aplicar las normas en forma equilibrada; generar ciertos acuerdos con los internos y cumplir las reglas en forma precisa (Liebling 2011). De este modo, son los oficiales de prisión, a través del uso de su discreción, los que permiten que el orden de la cárcel sea legítimo, en tanto a cómo deciden ejecutar las normas, enviar a castigo y usar la fuerza (Liebling 2000). En este sentido, sus acciones permean la forma en que los internos perciben el sistema en su conjunto. La capacidad de tener autoridades legítimas en cárceles es fundamental para la seguridad de las personas que trabajan en ellas, el orden, la aceptación de las normas y, posiblemente, para disminuir el comportamiento criminal durante y después de la condena (Wooldredge y Steiner 2016).

La legitimidad de la autoridad de las prisiones toma relevancia como concepto en el estudio de las prisiones por su efecto en el orden y la seguridad (Sparks y Bottoms 1995). De este campo de estudio se desprende la importancia de la justicia en los procedimientos y la figura del agente penitenciario como un aspecto central de la evaluación del orden de la prisión y de la percepción del interno respecto al sistema en su conjunto (Liebling 2011).

A pesar de que los funcionarios penitenciarios suelen representarse mediante la corrupción y los abusos de poder, que pueden resultar en violencia física, psicológica y se-



xual, este enfoque intenta rescatar lo positivo de su labor (Claus 2012). Ello, no obstante pueda criticarse el hablar de “relación” interno-funcionario por cuanto el concepto desconocería asimetrías de poder y lo forzada de esta (Martí 2017).

### *Subcultura de oficiales penitenciarios*

Debido al rol clave que tienen los funcionarios en la manera en que operan las prisiones, se ha estudiado su subcultura como un factor que influye en el desempeño organizacional (Claus 2012). La función y los roles de los funcionarios en cárceles son contradictorios, pues se les pide castigar y rehabilitar (Scott 2007), además de acompañar, guiar y apoyar (Liebling, Price y Shefer 2011).

Los oficiales son una subcultura ocupacional por cuanto ese grupo se configura con rasgos culturales y sociales distintivos, que emergen del contexto de su ocupación en una cárcel (Claus 2012). En medio de historias compartidas, significados y ritos comunes, se dan además normas implícitas e informales de cómo se debe actuar frente a ciertas situaciones, por lo que los oficiales usualmente aprenden entre ellos cómo deben actuar en el contexto carcelario (Crawley 2004).

Estudios más recientes profundizan en la especificidad moral de las cárceles, a partir de los propios funcionarios, quienes muchas veces no operan con la misma escala de valores dentro y fuera de ellas (Scott 2007). Se postula que sufren las consecuencias de ser testigos de manera constante de violaciones de derechos humanos pero, por la incapacidad de lograr cambios, varios terminan adaptándose a través de su naturalización, justificación o incluso negación.

Esta suerte de justificación se da desde la postura *less-eligibility*, que racionaliza el sufrimiento a partir de la afirmación de que la persona se lo merece por haber cometido un delito; porque ha causado daño y es “una mala persona”. En ese momento, como prisionero pierde el derecho de ser tratado como un ser humano y no debería vivir en mejores condiciones que ninguna persona que se desempeña acorde a la norma social (Scott 2007). Lo anterior genera en los oficiales de prisión dos esferas de valor: los valores de la vida cotidiana y los valores de la vida carcelaria (Claus 2012).

De todas formas, los oficiales de prisión no son un grupo homogéneo, por lo que se deben considerar también elementos de los centros (Liebling, Price y Shefer 2011). Crewe, Liebling y Hulley (2014) han estudiado las diferencias entre las cárceles privadas y las públicas en Reino Unido, y concluyen que un modelo no es en sí mismo mejor que el otro, sino que se debe observar en detalle el nivel de seguridad de la cárcel, la población penal, el trato de la organización a los funcionarios, el entrenamiento y la calidad de la formación.

Molleman y Van Ginneken (2014) se preguntaron por diferencias de infraestructura en la cárcel, particularmente el uso de celdas individuales o grupales. Llegan a una conclusión similar: no hay una forma en sí misma que sea mejor que la otra, sino que cada caso se debe analizar en profundidad, considerando la compleja medición del desempeño moral. En sus hallazgos, lo central vuelve a ser la relación interno-funcionario. Cuando en una cárcel existe respeto entre ambas partes, tiene mejor calidad de vida.

## Hallazgos

### *Relación interno funcionario: “El arte de dar y quitar”*

El trabajo de los funcionarios penitenciarios resulta complejo y muchas veces inseguro para su integridad física, dado que lo desarrollan en condiciones precarias, tienen poca formación y no son mayormente supervisados, a pesar de tener que realizar esta compleja labor. Por ello, muchas veces recurren a estrategias propias para mantener el orden (Matthews 2011; Claus 2012).

En primer lugar, al preguntar cuál es su labor, los entrevistados señalan principalmente la seguridad.

Gendarme es seguridad (...) debe saberse todos los nombres y todos los rostros que están a su cargo; un conocimiento acabado de quienes están a su cargo (...) Un agente que imponga respeto no por la violencia, sino por la autoridad. Que sea colaborador con la parte civil, y lo más importante es que confíe en que la reinserción social es posible (entrevista 9, Rancagua).

Cuando se les pide que describan un buen día, mencionan que lo que genera mayor satisfacción es la interacción con el interno y su respuesta favorable. “Saber que uno hace bien su trabajo, que un interno me estreche la mano y me diga gracias, mi suboficial, por haberme ayudado” (entrevista 14, Rancagua).

Para cumplir ese rol se necesitan mucho más que habilidades de custodia. Un funcionario explica: “Al final hacemos de todo, somos psicólogos, asistentes sociales, seguridad, vigilancia, de todo. Consejeros, escucharlos sus problemas, tratar de solucionarlos, en la medida que uno también pueda” (entrevista

8, Rancagua). Lo anterior es coherente con el enfoque de Liebling, quien describe que el rol de los funcionarios penitenciarios incluye actividades como escuchar, acompañar, disciplinar, mostrar un ejemplo prosocial y contener (Liebling, Price y Sheffer 2011). Pero la amplitud del rol no es compartida de manera transversal por todos.

Tú no eres psicólogo, y si lo fueras trabajarías como psicólogo: pastelero a tus pasteles. Yo no me vengo a meter en temas de seguridad (...) tú eres el que ve el tema de la seguridad. Así que, por favor, más respeto, porque a veces muchas personas creen que son expertos en todo (entrevista 9, área técnica, Rancagua).

Esto refleja las tensiones que se dan en las cárceles entre el personal civil y el uniformado, según las funciones de cada uno y sus grados de poder (Godman, Page y Phelps 2014). Las asimetrías de poder también están presentes siempre en la relación con los internos: “Es [una relación] buena, pero es una relación asimétrica: autoridad-interno” (entrevista 9, Rancagua).

Para Liebling (2004), en la relación el valor clave es el respeto. Sin embargo, en los testimonios, esto es debatible. Algunos coinciden:

A largo plazo, sirve más el respeto. Antes muchas veces uno causaba más el problema, o sea, yo no estaba acá antes, pero con esa actitud que podía tomar el funcionario podría crear más un incendio que lo que lo apagaba (entrevista 6, Valparaíso).

El testimonio de un profesional de reinserción cuestiona el cambio de mentalidad de los funcionarios.

Ahora ha entrado el tema de los DDHH, pero si tú hablas con la mayoría de los

funcionarios, no tiene sentido. Para ellos, el preso es “el bandido” y tiene que pasar por todo lo que tiene que pasar acá dentro (...) Tú les explicas que está privado de libertad, pero no del resto de derechos; ellos [los guardias] no lo entienden así y por eso existe un abuso de poder” (entrevista 2, Valparaíso).

Otros difieren de la importancia del respeto. Un funcionario explica que

tratar a los internos con respeto no sirve, pero si ellos quieren que los traten con respeto, ¿por qué no parten por tratarse con respeto entre ellos mismos? Si yo les hablo como le hablo a otra persona, se van a reír de mí. Es ridículo, estás en una cárcel (...) la única forma que te entiendan es de esa manera. Ellos se aprovechan, y alegan por el trato, pero para aprovecharse (entrevista 1, Valparaíso).

El consenso es más bien que el trato con respeto depende del contexto; ya sea el tipo de interno o la situación particular.

Hay que saber contextualizar, yo en una riña o procedimiento no puedo hablar correctamente, porque el interno dice “no, yo no hice nada”. En cambio, vulgarmente hablando si yo “le pongo la cana” (le hablo en un lenguaje de la calle, usando jerga carcelaria), él me va a entender muy bien (...) Entonces, depende de la situación y el momento... (entrevista 8, Rancagua).

Muchas veces es necesario hablar utilizando jerga, o, al menos, manejar ese lenguaje para el trato con los internos. Sin embargo, para los profesionales de reinserción, es justamente el trato con respeto lo que los distingue de los funcionarios, y muestra su mayor nivel educacional y de formación, que continúa reflejando la tensión y la diferencia entre esas

entidades (Godman, Page y Phelps 2014). “Hay límites (...) yo soy profesional, no soy interno... no tengo por qué hablar en coa<sup>3</sup>” (entrevista 10, Rancagua).

Según los funcionarios, la manera en que el gendarme logra el respeto del interno es manteniendo el orden, solucionando problemas.

Es el que llega temprano a trabajar; el que está antes que la jefatura, esperando la formación; el que está afeitadito; que de repente viene con olor a trago del fin de semana –pero no todos los días, ni todos los fines de semana– el que quiere a su señora y su señora lo quiere a él (...) por sobre todo, al que respetan los internos. Uno se da cuenta de que uno es buen suboficial porque los mismos internos le dan la mano y lo saludan (...) Es aquel que soluciona problemas antes de que lleguen a la jefatura” (entrevista 14, Rancagua).

El respeto parece ser un resultado cuando el funcionario mantiene el orden y se considera legítima su autoridad (Liebling 2011). “Al paco [guardia] lo respetan porque es el que pone orden” (entrevista 4, Valparaíso).

La manera en que el funcionario logra ese respeto depende fundamentalmente de cómo aplica las reglas. Una forma eficaz de mantener una cárcel segura es tener una buena relación con los internos, ejercitando la discreción (Liebling, Price y Sheffer 2011), en tanto “aplicar la norma con criterio”.

En los testimonios también aparece la figura de “pagar al contado”, consistente en que el interno acepta recibir golpes como sanción, a fin de evitar el registro escrito de la sanción (parte) y, de este modo, ahorrar tiempo y no pasar por el conducto regular.

3 Coa es el nombre que se le da a la jerga carcelaria en Chile.

Si ve una riña de dos internos, que se están agarrando a combos, usted los puede separar y no dar cuenta al superior. Se los puede llevar y preguntar: “¿Qué pasó? ¿Qué es lo que quieren?”. “A mí, deme al contado, no más”, responde uno de los internos (...) El interno lo hace porque tiene beneficios, visita, o está postulando a una salida dominical (...) y ahí se van tranquilos para adentro (...) ellos mismos, siempre te dicen “al contado, al contado” (entrevista 14, Rancagua).

La violencia corporal ha sido característica de las prisiones en América Latina desde sus inicios (Matthews 2011). Esto vuelve a mostrar la especificidad moral de la cárcel, ya que se trata de funcionarios que recurren a los golpes para aliviar a los internos, algo que no realizarían en el medio libre, ni que se considere aceptable en los cánones de moral sociales (Scott 2007). Por lo mismo, estos espacios de “discrecionalidad abusiva” se han ido cerrando en las cárceles para evitar abusos de los funcionarios hacia los internos, lo que no siempre es visto con buenos ojos por los funcionarios de custodia (aunque sí por los de reinserción social), porque ven limitada su capacidad de acción.

Con lo de los derechos humanos el interno tiene todas las de ganar. De repente también uno recibe agresiones por lo mismo, tiene miedo a actuar porque tiene miedo de ser atacado por derechos humanos. A veces el interno miente (...) generando miedo con eso en los funcionarios, por lo de los derechos humanos... (entrevista 11, Rancagua).

Al limitarse los espacios de discreción, aparece la figura de “dar y quitar”, como una manera legítima de mantener el orden en las prisiones. “Es una forma de tener a los internos

tranquilos, por ejemplo, para fiestas de fin de año. Quince días antes, quieren tener un asado para celebrar, ok, pero a la primera pelea se suspende todo” (entrevista 11, Rancagua).

La forma legítima de realizar ese “dar y quitar” tiene que ver con poner en duda ciertos beneficios, o regalías, que son permitidos por la normativa penitenciaria, en función del comportamiento de los internos. Ello muestra una relación con uso de poder por parte del funcionario y, a veces, hasta infantilización de los internos.

Mira, suena como tragicómico, pero el día a día en Gendarmería hay que hacerlo igual que una guardería: hay varios internos que son bien infantiles, entonces hay que tratar de jugar con el tema de la conducta (...) “Tú te portaste mal”. Tú vas observando y ya sabes con qué les puedes castigar, viendo qué les restringes y qué no (entrevista 13, Rancagua).

En la revisión de literatura lo que más se asemeja a “dar y quitar” es lo que Sykes (1958) llamaba “reciprocidad”. Para el autor, el mantenimiento permanente del orden en las prisiones no era posible, puesto que, a pesar de que los funcionarios tenían el poder en teoría, en la práctica se encontraban en un interminable conflicto con los internos para sostenerlo. Su autoridad podía considerarse legítima, pero los internos no sentían la necesidad moral de seguir sus reglas. La violencia tampoco era una alternativa correcta porque solo generaría más violencia y resistencia, por lo que la única forma de mantener el orden era entregándole poder a los internos, dejando pasar faltas, formando una relación de reciprocidad y amistad, en cierta manera.

Sin embargo, en este caso no se trata exactamente de lo mismo: el funcionario sigue

teniendo un límite con el interno —no se forma una relación de amistad— y no siempre se corrompe en este ejercicio, pero puede llegar a hacerlo. Existe una delgada línea entre “dar y quitar” y los “compromisos” con los internos, aquellas situaciones que pueden llevar a la corrupción.

Es súper amplio: desde un “te portas bien y te anoto para la asistente social”; o “me pagas 20 lucas [20 000 pesos chilenos] y te paso el colchón”; o “me das tu pan y te llevo al hospital si te duele el estómago” (entrevista 10, Rancagua).

Dar y quitar, eso ya es compromiso con los internos. Uno no tiene por qué darle un chocolate para que se porte bien el interno. Se porta mal, se va castigado y punto. Uno no tiene que andarlos trayendo feliz (entrevista 12, Rancagua).

En las cárceles, la corrupción es un fenómeno que existe y está presente de manera patente (Matthews 2011). Los funcionarios explican en primera instancia cómo los compromisos con los internos se hacen más cercanos hasta que se cruza el límite de lo que no es permitido, se cambian favores por ganancia económica y los funcionarios entran en un círculo del que no pueden salir.

Hay grupos de funcionarios, es muy difícil entrar en esos grupos, sobre todo los que llevan más años trabajando en esta unidad. Son más cercanos a los internos, algunos han generado ciertos compromisos, y es muy difícil salir de ahí, se acostumbra a un nivel de ingresos (entrevista 14, Rancagua).

En este paso se invierte el poder. Se pasa de acciones para mantener el orden (“dar y quitar”), a la pérdida de la capacidad de mantenerlo. A

partir de esas actitudes, los internos le pierden el respeto al funcionario como un agente correcto y lo pasan a ver como un igual.

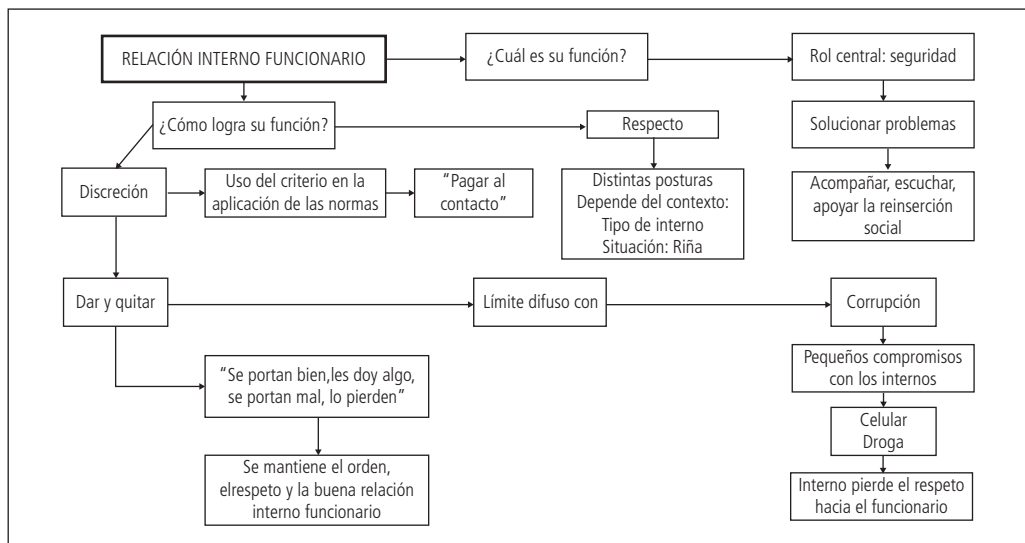
Situaciones que yo he visto y me da vergüenza contarlas. Un capitán ya mayor le ordena a un suboficial hacer un procedimiento, quien se negó diciendo “no me corresponde a mí”. Fueron los propios [otros] funcionarios quienes le dijeron “anda a hacerlo”. ¿Estás ‘muy enredado’ con los weones [internos]? ¿Tienes miedo?”. Y el oficial respondió: “No, no tengo miedo” (...) Finalmente el capitán fue a hacer el procedimiento y encontraron de todo: chip, celulares, etc. Ahí mismo los internos le gritaron: “¡Buena, pues!, me trae los celulares y más encima me los quita; ¡después me los va a vender más caros que la otra vez!” (entrevista 14, Rancagua).

Se puede apreciar un componente moral en esta inversión del poder. La autoridad del funcionario deja de ser legítima, por lo que se deja de respetar, lo que tiene efectos en la seguridad del penal (Sparks y Bottoms 1995). En el enfoque de desempeño moral, el centro no se encuentra en la legitimidad, sino que la actitud del funcionario es fundamental para generar un mejor ambiente en la cárcel, producir una mejor calidad de vida para los internos y propiciar la reinserción social (Liebling 2004). Ello se ejemplifica con el siguiente relato.

Un módulo donde yo vi que eran internos conflictivos, malos... [Viene un interno y] me dice: “Jefe ¿podemos ingresar un taca taca? —Sí, pero si yo en el taca pillo un teléfono celular o un estoque, chao taca taca. Hasta el día de hoy el taca taca está. “¿Jefe, podemos pintar la cancha?”. “Píntenla”. Yo me arriesgo, y empiezan a tener mejor sus espacios, más limpios. Sin duda existen cosas ilegales que uno puede apreciar, un reo



Figura 1. Relación interno-funcionario



tiene que tener un teléfono celular ahí (...)  
Es el juego del gato y del ratón (entrevista 8, Rancagua).

En este ejemplo, lo crucial es la actitud de funcionario, la manera en que maneja la situación, y el uso de su criterio para decidir qué beneficio otorgar, aunque signifique romper una regla y saber el momento en que se debe quitar este beneficio, según la conducta de los internos. El uso del criterio y el manejo del arte de “dar y quitar” genera diferencias que, según el testimonio, se sienten inmediatamente al entrar a un módulo u otro.

Sin embargo, siguiendo este mismo enfoque, vale la pena preguntarse si mejores condiciones carcelarias tienen un efecto de reinserción social, dado el peso de las condiciones sociales que les esperan a los internos una vez que termina la condena. “Reinciden por su entorno social en el exterior. Podríamos hablar de que le faltaron oportunidades, se quedó sin papás a temprana edad, pero es el entorno. Un interno primerizo que sale y

vuelve a donde mismo, ahí reincide” (entrevista 7, Valparaíso).

Esa percepción es compartida por los funcionarios de reinserción social entrevistados. “Acá quizás se rehabilitan, entre comillas, pero vuelven a su entorno y vuelven a delinquir. No depende tanto del trabajo que se hace acá con ellos. Salen, vuelven a su entorno y están sin trabajo...” (entrevista 11, Rancagua).

Al parecer, el ambiente de la cárcel, fuertemente influenciado por la relación interno-funcionario (Liebling, Price y Shefer 2011) es una condición necesaria, pero no suficiente para lograr la rehabilitación de los internos (Latessa, Cullen y Gendreau 2002; Cullen 2012). La figura 1 resume los resultados de esta sección.

## Discusión y conclusiones

Muchas prisiones en América Latina distan aún de ser espacios dignos, sin hacinamiento y con acceso a servicios básicos como agua, baños y atención médica. Sin embargo, si bien

reconocemos que la infraestructura carcelaria es una condición necesaria para la seguridad pública y la reinserción social, no puede ser considerada la única variable en que se base la política penitenciaria, si se buscan mejoras sustantivas en la reinserción social. En este sentido, el enfoque del desempeño moral, a partir de una mirada relacional de lo que ocurre dentro de las prisiones, constituye una propuesta alternativa y novedosa para avanzar en la promoción de los derechos humanos dentro de las cárceles (Liebling 2004; 2015) y también para contribuir a la seguridad penitenciaria (Matthews 2011).

El principal hallazgo de este estudio de caso en dos cárceles chilenas es que la relación entre interno y funcionario parece ser un elemento central que sostiene el orden dentro de los recintos, más allá de la mera infraestructura o de las condiciones materiales. Nuestros hallazgos cualitativos señalan la centralidad del funcionario penitenciario en el funcionamiento de las cárceles estudiadas, componente que debería ser considerado, en mayor medida, en la lucha contra la corrupción y el narcotráfico en los recintos penitenciarios. No se trata de decir que la infraestructura y las condiciones de habitabilidad carecen de importancia, pero el mero afán de mejorar la infraestructura carcelaria (lo cual es ciertamente deseable y, en algunos casos, urgente) si no va acompañado del énfasis en el factor humano (los funcionarios penitenciarios) corre el riesgo de transformarse en inversión muerta. En el caso de las cárceles examinadas, aparece el concepto de “dar y quitar” como una dinámica en la que el funcionario usa su poder para controlar la conducta de los internos. Este mecanismo podría ser una herramienta informal con la que los funcionarios cuentan para ejercer su labor, ante la falta de formación

y/o las trabas burocráticas del sistema (Claus 2012), lo que genera una subcultura ocupacional en que se aprende de la experiencia de otros el modo en que se deben hacer las cosas (Crawley 2004). Asimismo, se configura una moral especial: lo que es legítimo fuera del penal es distinto a lo que se considera legítimo dentro de él (Scott 2007).

De ese modo, el “dar y quitar”, siguiendo una tradición de estudios penitenciarios, refleja la existencia en la vida carcelaria de diversas herramientas y grados de discrecionalidad que manejan los funcionarios en su relación con los internos (Sykes 1958). Lo importante, desde el punto de vista sociológico y formativo no es la existencia *per se* de estos mecanismos, sino más bien que no impliquen compromisos desviados de la función pública. Muchas veces puede resultar difusa la delgada línea que separa una acción para mantener el orden en el día a día y lo que puede ser corrupción. Cuando la línea se traspasa, la relación interno funcionario queda expuesta a la corrupción, y la autoridad del funcionario se deja de concebir como legítima. Se pierde el respeto hacia él y se complica el orden en el penal.

Resulta útil la advertencia de Martí (2017), en el sentido de que no se deben desconocer las asimetrías de poder y lo involuntaria de esta relación. La figura del funcionario penitenciario está expuesta a protagonizar dinámicas de corrupción y abusos de poder (Claus 2012). Así ha quedado demostrado en investigaciones empíricas recientes, que revelan una percepción bastante negativa de los internos hacia los funcionarios, en cuanto a su grado de honestidad y profesionalismo (Sanhueza y Pérez 2019).

Si los hallazgos de este estudio son consistentes con la realidad de más cárceles en Chile o en la región, la política pública para

enfrentar la criminalidad, el narcotráfico o la reincidencia delictual común debe pasar por fortalecer y acompañar adecuadamente la formación de guardias y oficiales penitenciarios, brindándoles herramientas y un entrenamiento constante para realizar su trabajo cada vez con mayor profesionalismo, utilizando adecuadamente y con criterio los espacios de discrecionalidad de los que disponen en los recintos carcelarios.

De ese modo, podrán enfrentarse de manera más decidida y eficaz la corrupción y el crimen organizado que se reproducen y alimentan en las cárceles y que amenazan no solo los esfuerzos de reinserción, sino también la seguridad pública de los países de la región. Lograr una mejor y más permanente formación del personal penitenciario es una línea de trabajo para los sistemas penitenciarios de Chile –y potencialmente de la región– en el futuro, por el rol que tiene en la reinserción y en la lucha contra la corrupción dentro de los recintos (Sanhueza et al. 2020).

## Agradecimientos

Este artículo fue financiado gracias al proyecto Fondecyt #11150840 “El desempeño moral de las cárceles chilenas como prerrequisito para la reinserción social”.

## Bibliografía

- Arévalo, Alejandro. 2013. “Modelos de gestión penitenciaria: una aproximación teórica desde el sistema de ejecución penal chileno”. *Revista Diké* 3 (2): 1-12.
- Auty, Katherine, y Allison Liebling. 2020. “Exploring the Relationship between Prison

- Social Climate and Reoffending”. *Justice Quarterly* 37 (2): 358-381.
- Bailey, John, y Matthew Taylor. 2009. “Evade, Corrupt, or Confront? Organized Crime and the State in Brazil and Mexico”. *Journal of Politics in Latin America* 1: 3-29. doi.org/10.1177/1866802X0900100201
- Bergman, Melissa, y Laurence Whitehead. 2009. *Criminality, Public Security, and the Challenge to Democracy in Latin America*. Notre Dame/Indiana: University of Notre Dame Press.
- Berkman, Heather. 2007. “Social Exclusion and Violence in Latin America and the Caribbean”. *IDB Working Paper* 515.
- Blaikie, Norman. 2000. *Designing Social Research*. Londres: Polity
- Brunton-Smith, Ian, y Daniel McCarthy. 2016. “Prison Legitimacy and Procedural Fairness: A Multilevel Examination of Prisoners in England and Wales”. *Justice Quarterly* 33 (6): 1029-1054
- Claus, Waldemar. 2012. “Agentes penitenciarios: un estado del arte (en línea)”. Ponencia presentada en *VII Jornada de Sociología de la UNLP*, La Plata, Argentina, 5 a 7 de diciembre. <https://bit.ly/3onXRhN>
- Crawley, Elaine. 2004. *Doing Prison Work: The Public and Private Lives of Prison Officers*. Cullompton: Willan Publishing.
- Crewe, Ben, Alison Liebling y Susie Huley. 2014. “Heavy-light, Absent-present”. *British Journal of Sociology* 65(3): 387-410.
- Cullen, Francis. 2012. “Taking Rehabilitation Seriously”. *Punishment and Society* 14 (1): 94-114.
- Días, Camila. 2011. “Da pulverização ao monopólio da violência: expansão e consolidação do Primeiro Comando da Capital (PCC) no sistema carcerário paulista [From spraying to the monopoly of vio-

- lence: expansion and consolidation of the First Capital Command (PCC) in the São Paulo prison system]”. Tesis de doctorado, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias Humanas, Universidad de São Paulo. <https://bit.ly/38mYhPF>
- Días, Camila, y Fernando Salla. 2013. “Organized Crime in Brazilian Prisons: The Example of the PCC”. *International Journal of Criminology and Sociology* 2: 397-408.
- Espinoza, Olga, Fernando Martínez y Guillermo Sanhueza. 2014. “El sistema penitenciario y su impacto en los derechos humanos de las personas privadas de libertad”. Informe sobre Derechos Humanos en Chile.
- Farabee, David. 2005. *Rethinking Rehabilitation: Why Can't We Reform Our Criminals?* Washington DC: AEI Press
- Fundación Paz Ciudadana. 2016. “Estudio sobre los niveles de exclusión social en personas privadas de libertad”, <http://bit.ly/2MzgIYW>
- Glaser, Barney, y Anselm Strauss. 1967. *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine
- Godman, Philip, Joshua Page y Michelle Phelps. 2014. “The Long Struggle: An Agnostic Perspective on Penal Development”. *Theoretical Criminology* 3(2): 175-196.
- Goffman, Erwin. 1968. *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. Harmondsworth: Penguin.
- Goldsmith, Andrew. 2020. “Prison Corruption: an Ecological Framework”. En *Handbook on Corruption, Ethics and Integrity in Public Administration*, editado por Adam Grycar, 201-214. Australia: Edward Elgar Publishing/University of Adelaide.
- INDH (Instituto Nacional de Derechos Humanos). 2013. “Estudio de las condiciones carcelarias en Chile 2011 – 2012. Diagnóstico del cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos”. <http://bit.ly/3i06vAE>
- Jiménez-Chaves, Viviana. 2012. “El estudio de caso y su implementación en la investigación”. *Int. Investig. Cienc. Soc.* 8 (1): 141-150.
- Karlsson, Jenny. 2008. “Doing Visual Research with School Learners in South Africa”. *Visual Sociology* 16 (2): 23-37.
- Latessa, Edward, Francis Cullen y Paul Gendreau. 2002. “Beyond Correctional Quackery- Professionalism and Possibility of effective treatment”. *Federal Probation* 66 (2): 43-49.
- Liebling, Alison, Susie Hulley y Ben Crewe. 2011. “Conceptualising and Measuring the Quality of Prison Life”. En *The Sage Handbook of Criminological Research Methods*, editado por David Gadd, Susanne Karstedt y Steven Messner. 358-372. Londres: Sage.
- Liebling, Alison, David Price y Guy Shefer. 2011. *The Prison Officer*. Londres: Routledge
- Liebling, Alison. 2000. “Prison Officers, Policing, and the Use of Discretion”. *Theoretical Criminology* 4: 333-357.
- Liebling, Alison. 2004. *Prisons and their Moral Performance*. Oxford: Oxford University Press.
- Liebling, Alison. 2011. “Moral Performance, Inhuman and Degrading Treatment and Prison Pain”. *Punishment & Society* 13 (5): 530-550.
- Liebling, Alison. 2015. *Prison and their moral performance. Seminario Desempeño Moral como pre requisito a la reinserción social*. Chile: Universidad San Sebastián/Santiago de Chile.

- Martí, Marta. 2017. "El estudio de la calidad de vida en prisión: una revisión bibliográfica de la investigación en España y principales planteamientos internacionales". *INDRET. Revista para el análisis del derecho* 3 (1): 1-34.
- Martinson, Robert. 1974. "What Works? Questions and Answers about Prison Reform". *The Public Interest* 35: 22-54.
- Matthews, Roger. 2011. "Una propuesta realista de reforma para las prisiones en Latinoamérica". *Política criminal* 6 (12): 296-338.
- Mawby, Rob, y Anne Worrall. 2013. "Working with Offenders: Someone Has To Do It... But Not Just Anyone Can". *British Journal of Community Justice* 11 (2-3): 115-118.
- Mertz, Catalina. 2015. "Crime and Punishment in Chile". *The Encyclopedia of Crime and Punishment*: 1-4.
- Molleman, Toon, y Esther Van Ginneken. 2014. "A Multilevel Analysis of the Relationship Between Cell Sharing, Staff-Prisoner Relationships, and Prisoners' Perceptions of Prison Quality". *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 59 (10): 1029-1046.
- Morales, Ana María. 2012. "La política criminal contemporánea: influencia en Chile del discurso de la ley y el orden". *Política Criminal* 7 (13): 94-146.
- Nagle, Luz. 2003. "The Challenge of Fighting Global Organized Crime in Latin America". *Fordham International Law Journal* 26 (6): 1649-1715.
- Pizarro, Adonay. 2008. "Estrés en funcionarios penitenciarios". *Revista de estudios criminológicos y penitenciarios* 11: 39-56.
- Rosenblatt, Paul. 1995. "Ethics of qualitative interviewing with grieving families". *Death Studies* 19: 139-155.
- Roulston, Kathryn, Kathleen deMarrais y Jaime Lewis. 2003. "Learning to Interview in the Social Sciences". *Qualitative Inquiry* 9 (4): 643-668.
- Sánchez, Mauricio, y Diego Piñol. 2015. *Condiciones de vida en los centros de privación de libertad en Chile*. Chile: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile.
- Sanhueza, Guillermo, Francisca Pérez, Jessica Candia y María Urquieta. 2020. "Inmate on Inmate Prison Violence in Chile: The Importance of the Institutional Context and Proper Supervision". *Journal of Interpersonal Violence*. doi.org/10.1177/0886260520906177
- Sanhueza, Guillermo, y Francisca Pérez. 2019. "Explorando el 'desempeño moral' en cárceles chilenas y su potencial para la reinserción social". *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* 236: 83-110.
- Scott, David. 2007. "Creating ghosts in the penal machine: prison officer occupational morality and the techniques of denial". En *Understanding Prison Staff*, editado por Jamie Bennett, Ben Crewe y Azrini Wahidin, 168-186. Reino Unido: Willan Routledge.
- Sparks, Richard, y Anthony Bottoms. 1995. "Legitimacy and Order in Prisons". *British Journal of Sociology* 46 (1): 45-62.
- Sparks, Richard, Anthony Bottoms y Will Hay. 1996. *Prisons and the Problem of Order*. Oxford: Oxford University Press.
- Sykes, Gresham. 1958. *The Society of Captives. A study of maximum Security Prison*. Princeton: Princeton University Press.
- Ungar, Mark. 2013. "The Rot Within: Security and Corruption in Latin America". *Social Research* 80: 1187-1212.



- UNODC (United Nations Office on Drugs and Crime). 2013. "Corrupción en el contexto penitenciario en la República de Panamá. Opinión Técnica Consultiva No. 004/2013, dirigida a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y a la Dirección General del Sistema Penitenciario de la República de Panamá", <https://bit.ly/2JYF0Le>
- Varat, Jessica, y Allison Garland. 2006. "Latin American Program Special Report". Woodrow Wilson International Center for Scholars.
- Wood, Browyn. 2012. "Researching the everyday: young people's experiences and expressions of citizenship". *International Journal of Qualitative Studies in Education* 27 (2): 214-232.
- Wooldredge, John, y Benjamín Steiner. 2016. "The Exercise of Power in Prison Organizations and Implications for Legitimacy". *The Journal of Criminal Law and Criminology* 106 (1): 125-165.
- Yin, Robert. 1981. *Case Study Research: design and Methods*. Newbury: Sage.